

Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação

**Modelo de sucesso e uso dos utilizadores do Portal da Justiça**

João Pedro da Silva Rocha

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Gestão de Sistemas de Informação

Orientadora:

Doutora Manuela Aparicio, Prof. Auxiliar no ISCTE-IUL, Instituto Universitário de Lisboa; NOVA IMS Information Management School (NOVA IMS), Universidade Nova de Lisboa

Coorientador:

Doutor Carlos J. Costa, Prof. Associado no ISEG (School of Economics and Management), Universidade de Lisboa

Outubro, 2019

## **Agradecimentos**

À orientadora, Professora Manuela Aparício e ao coorientador Professor Carlos Costa, toda a sabedoria e partilha de conhecimento, todas as importantíssimas contribuições para que esta entrega fosse realizada. Obrigado também por em momentos menos favoráveis terem dado um apoio fundamental.

Às três centenas de utilizadores do portal da justiça que prescindiram de alguns dos seus preciosos minutos para responderam ao questionário e às empresas que se disponibilizaram a divulgar o questionário. Sem ambos os contributos, a análise do modelo proposto não seria possível.

Aos meus pais pela motivação, pelo incentivo infindável e por tornarem possível a concretização deste sonho.

À minha namorada, pela paciência, suporte e motivação nos momentos difíceis.

Aos meus amigos, pelo companheirismo e ajuda na divulgação.

Por último, agradeço a todos os que tiveram envolvidos, direta e indiretamente, pelo contributo para a realização de um sonho.

## Resumo

A Administração Pública, tem realizado grandes investimentos na área do digital devido à crescente exigência dos utilizadores. Com a modernização tecnológica existente os desafios aumentam, em nome de uma melhor experiência com os cidadãos. Atualmente a tendência é os organismos estarem presentes *online*, sendo que não é apenas uma necessidade, mas sim uma oportunidade para as organizações que quando bem aproveitada tem efeitos transversais à organização. Nesta dissertação pretende-se propor um modelo que permita entender os fatores que levam ao sucesso e uso, e validá-lo empiricamente para o caso do portal da justiça Portuguesa através da teoria de sucesso de sistemas de informação. Assim, uma revisão de literatura foi realizada, na qual resulta um modelo estrutural. Para este estudo foi usada uma abordagem epistemológica positivista utilizando métodos quantitativos com base num inquérito. O inquérito foi disponibilizado ao cidadão comum do portal da justiça, e após ser atingido uma amostra suficiente, foram tratados estatisticamente através do método de equações estruturais (SEM/PLS). Os resultados obtidos sugerem que as dimensões que levam à satisfação dos inquiridos são a qualidade da informação, qualidade do sistema e qualidade do serviço sendo que o uso não tem impacto na satisfação do utilizador nem nos benefícios individuais (Performance individual). Apenas a variância da satisfação do utilizador consegue explicar os benefícios individuais (Performance individual) para o caso do cidadão comum do portal da justiça.

**Palavras-Chave:** Transformação digital; Portal da justiça; Teoria de sistemas de informação; Modelo de sucesso e uso.

## **Abstract**

Public Administration performed huge investments in the digital area due to the increase demand of users. With the existing technological modernization, challenges increase in order to allow citizens a better experience. Nowadays, the tendency is to have all organisms presented online and that's not only a necessity, but an opportunity for the organizations that, when used correctly, have transversal effects on the organization. In this thesis, a model will be proposed to allow us to understand the factors that lead to success and use. This model must be empirically validated for the case of the Portuguese justice portal through the information systems success theory. Thus, a literature review was performed and resulted in a structural model. For this study, a positive epistemological approach was used, using quantitative research-based methods. The survey was available to the common user of the justice portal and, after reaching a significant sample, was applied an equation method (SEM / PLS) to statistically treat the sample. The results suggest that the dimensions that lead to the user satisfaction are information quality, system quality and service quality. Use dimension has no impact on user satisfaction or individual benefits (Individual performance). Only the user satisfaction variance can explain individual benefits (Individual Performance) dimension of the justice portal for the common citizen.

**Keywords:** Digital transformation; Justice portal; Information systems theory; Success and use model.

## Índice

<b>1. Introdução .....</b>	<b>1</b>
1.1. Enquadramento do tema.....	1
1.2. Motivação e relevância do tema .....	2
1.3. Questões e objetivos de investigação.....	3
1.4. Abordagem metodológica .....	3
1.5. Estrutura e organização da dissertação .....	4
<b>2. Revisão da Literatura.....</b>	<b>5</b>
2.1. Transformação Digital .....	5
2.2. Governo Eletrónico ( <i>E-Government</i> ).....	6
2.3. Modelos de Aceitação Tecnológica.....	7
2.4. Teorias de Sucesso de Sistemas de Informação .....	11
<b>3. Modelo .....</b>	<b>15</b>
3.1. Modelo proposto para avaliação do sucesso e uso do portal.....	15
3.2. Dimensões do modelo .....	15
3.3. Hipóteses de estudo .....	16
3.4. Metodologia e método de recolha de dados .....	20
3.5. Caracterização da amostra.....	21
<b>4. Resultados.....</b>	<b>25</b>
4.1. Resultados do modelo de medida .....	25
4.2. Resultados do modelo estrutural.....	28
<b>5. Discussão.....</b>	<b>31</b>
<b>6. Conclusões, limitações e perspetivas futuras.....</b>	<b>33</b>
6.1. Conclusões .....	33
6.2. Limitações e perspetivas futuras.....	34
<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>35</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>43</b>
Anexo A - Questionário .....	43
Anexo B - Questionário publicado .....	45
Anexo C – Modelo de medida .....	48
Anexo D - Modelo estrutural.....	49

## Índice de Figuras

Figura 1 - Google Trends, Crescimento da pesquisa por “Digital Transformation” (Google, 2019).....	5
Figura 2 - Desempenho geral do governo eletrónico na Europa (eGovernment Benchmark, 2017).....	7
Figura 3 - Teoria da Ação Racional (TRA), fonte:(Fishbein & Ajzen, 1975) .....	8
Figura 4 - Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM), fonte: (Davis, 1985) .....	8
Figura 5- Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), fonte (Davis et al., 1989).....	9
Figura 6 - Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), fonte Venkatesh & Davis (1996) .....	9
Figura 7 - Modelo Unificado de Aceitação e Uso da Tecnologia – UTAUT, fonte: (Venkatesh et al., 2003) .....	10
Figura 8 - Modelo de avaliação do sucesso de Sistemas de Informação, fonte: (Delone & McLean, 1992).....	11
Figura 9- Modelo de (Seddon, 1997).....	12
Figura 10 - Modelo de avaliação do sucesso de Sistemas de Informação, fonte (Delone & McLean, 2003).....	13
Figura 11 - Modelo proposto.....	20
Figura 12 – Caracterização da amostra por profissões .....	23
Figura 13 - Resultados do teste de hipóteses.....	29
Figura 14 - Questionário publicado; .....	48
Figura 15 - Modelo de medida extraído de Smart PLS 2.0 M3 .....	48
Figura 16 - Modelo estrutural extraído de Smart PLS 2.0 M3.....	49

## Índice de tabelas

Tabela 1 - Dimensões do modelo .....	15
Tabela 2 - Estrutura do questionário .....	21
Tabela 3 - Caracterização da amostra .....	21
Tabela 4 - Cross loadings .....	25
Tabela 5 - Validade Discriminante .....	27
Tabela 6 - Confiança e validade das dimensões .....	27
Tabela 7 - Resultados do teste de hipóteses .....	28
Tabela 8 - Questionário .....	43

## Lista de Abreviaturas e Siglas

AP	Administração Pública
AVE	Average Variance Extrated
eGOV	Governo eletrónico
IoT	Internet of Things
MJ	Ministério da Justiça
MUD	Mercado Único Digital
PLS	Partial Least Squares
SEM	Structural Equation Modeling
TAM	Modelo de Aceitação Tecnológica
TI	Tecnologia de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TRA	Teoria da Ação Racional
UTAUT	Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia

## **1. Introdução**

### **1.1. Enquadramento do tema**

O rápido crescimento e difusão das tecnologias de informação e comunicação têm permitido mudanças significativas e transversais a todos os setores. Nos últimos anos, o digital tem representando um grande investimento por parte da Administração Pública sendo que nos primeiros anos apenas com o objetivo de reduzir os circuitos de papel e automatizar algumas operações. Atualmente, com o poder da tecnologia e com o aumento da exigência dos utilizadores, os desafios aumentaram e por essa razão assistimos a uma disrupção digital que visa proporcionar uma melhor experiência aos cidadãos quando interagem com os sistemas (Torres, Pina, & Acerete, 2005; Costa, Aparicio & Figueiredo, 2012). Assim, a estratégia europeia de justiça eletrónica para o período de 2014-2019 tem como plano de Ação a “Justiça + próxima” que tem como objetivo contribuir para uma justiça ágil, transparente, humana e mais próxima do cidadão. A concretização do plano passa pela adoção de uma estratégia de transformação potenciada pelo digital, focada nas reais necessidades dos diferentes públicos-alvo.

A construção do plano teve início em dezembro de 2015, período no qual se fez todo o levantamento de dados que culminou na sua apresentação em março de 2016. Atualmente, estão disponíveis no portal da justiça (Ministério da Justiça, 2019) 96 serviços numa versão beta. Sobre essa versão novas funcionalidades, novos serviços e conteúdos irão sendo adicionados sendo já uma referência no que respeita à integração com os cidadãos para a entrega de serviços anteriormente apenas disponíveis com deslocações ao balcão, acabando assim com as fronteiras temporais e espaciais. Segundo a Gartner (2011), 85% da relação entre uma organização e o consumidor será realizada sem a interferência de humanos até 2020.

## 1.2. Motivação e relevância do tema

A opção de estudo/investigação deste trabalho por esta área parte de uma tendência de todos os organismos disponibilizarem os seus serviços online, estando esta relacionada com a transformação digital que não é apenas uma necessidade, mas sim uma oportunidade para as organizações. O resultado desta transformação tem um impacto transversal em todos os intervenientes do Ministério da Justiça (MJ). A motivação para o tema deve-se a parte pelo aumento exponencial do uso das TIC transversal a todos os setores e pela necessidade de garantir que o investimento efetuado através de dinheiros públicos e europeus vai de acordo com o que os intervenientes esperam. Segundo Davis, Bagozzi, & Warshaw (1989) de nada serve um sistema de informação e comunicação de alto desempenho se o utilizador final não o adotar/aceitar. Segundo Falletti (2008), Itália foi um dos países europeus que mais gastou nas TIC e apesar de todo o processo de modernização e de todo o investimento, até há data os resultados têm sido poucos. Para Dias (2002, p. 19) a *“utilização inadequada de uma nova tecnologia, como consequência de uma reduzida compreensão dos recursos que a mesma pode proporcionar, contribui para que ela não seja utilizada de forma ampla”*.

Este estudo contribui para a avaliação da satisfação e uso do Portal Justiça.gov.pt no que diz respeito à qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço e benefícios, a confiança no portal e na internet, o uso atual e satisfação pois segundo Raitoharju (2007), é essencial para as organizações que pretendem estar em sintonia com a tecnologia compreender os fatores que influenciam a aceitação e o uso das TIC.

A grande relevância deste estudo é justificada pela escassez de pesquisas relacionadas com as anteriores variáveis para o setor público, especificamente sobre este tipo de estudo e também por se tratar de uma revolução de extrema importância e obrigatória.

### 1.3. Questões e objetivos de investigação

Dentro deste contexto, formula-se a seguinte questão de investigação: Quais os determinantes de sucesso e uso do Portal da Justiça?

O objetivo geral desta investigação consiste em propor um modelo que explique o nível de sucesso do portal da justiça através da teoria de sucesso de sistemas de informação (Delone & McLean, 2003). Derivado deste objetivo principal foram definidos os seguintes subobjetivos:

Objetivo 1 – Entender os fatores que levam ao sucesso do uso do Portal justiça.gov.pt;

Objetivo 2 – Propor um modelo e validar empiricamente no caso do portal da justiça Portuguesa.

### 1.4. Abordagem metodológica

Para atingir os objetivos de 1 e 2 realizou-se uma revisão de literatura, da qual resultará um modelo estrutural proposto. Para a revisão de literatura, realizou-se pesquisas nas bases de dados *Web of Science* e *GoogleScholar* uma vez que estas base de dados indexam revistas e artigos de grande impacto. Para identificação e seleção dos estudos a incluir na revisão, fizemos uso dos seguintes termos: “*User perceptions*”; “*acceptance ICT*”; “*Acceptance factors use technology*”; “*Technology success models*”; “*e-governance*”, “*Satisfaction ICT e-governance*” “*Technology satisfaction models*”, “*Success ICT*” e “*Success factors technology*”. Como ligação, foram utilizados os operadores lógicos “*OR*” e “*AND*”. O processo de pesquisa decorreu entre os meses de Novembro de 2018 e Janeiro de 2019.

O estudo que se pretende conduzir, consiste numa abordagem epistemológica positivista utilizando métodos quantitativos com base num inquérito. Com os dados recolhidos irá ser realizado tratamento estatístico com recurso a um software estatístico.

## **1.5. Estrutura e organização da dissertação**

O presente estudo está organizado em seis capítulos que pretendem refletir as diferentes fases até à sua conclusão. O primeiro capítulo introduz o tema da investigação e objetivos da mesma, bem como uma breve descrição da estrutura do trabalho. O segundo capítulo reflete o enquadramento teórico, designado por revisão da literatura. O terceiro capítulo é dedicado ao modelo e à metodologia utilizada no processo de recolha e tratamento de dados, bem como os métodos de análise utilizada. O quarto capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos, de acordo com a metodologia que se entendeu apropriada. No quinto capítulo é apresentada uma breve discussão dos resultados obtidos. Por último, as conclusões deste estudo bem como as recomendações, limitações e trabalhos futuros.

## 2. Revisão da Literatura

### 2.1. Transformação Digital

Nos últimos anos, organizações por todo o mundo estão a atravessar um processo de transformação apoiado pelas TIC com vista a usufruir dos seus benefícios. Para verificarmos o alcance da palavra “*Digital Transformation*”, utilizamos o *Google Trends* em 2019 e atingiu os 100 milhões nos últimos meses, como representado na figura 1.



Figura 1 - Google Trends, Crescimento da pesquisa por “Digital Transformation” (Google, 2019)

A transformação digital é “*the changes that the digital technology causes or influences in all aspects of human life*” (Stolterman & Fors, 2004, p. 689). Segundo Bonnet, McAfee, & Westerman (2014, p. 5) a transformação digital é “*the use of technology to radically improve performance or reach of enterprises*”. Por último, Matt, Hess, & Benlian (2015) descrevem a transformação digital como uma mudança significativa nas operações de negócio, nos produtos, nos processos e na estrutura organizacional da organização. Westerman, Calmêjane, Bonnet, Ferraris, & McAfee (2011) identificaram os seguintes 3 pontos como fulcrais na adoção por esta temática: - Modelo de negócio; - Processos operacionais; - Experiência do cliente. Três anos mais tarde, Bonnet et al. (2014) afirmam que existe 9 fatores que representam vantagens no processo de transformação digital de uma organização: -Melhor conhecimento do cliente; - Aumento das vendas; - Melhor experiência dos clientes multicanal; - Digitalização e simplificação de processos de negócio, reduzindo a dependência humana e de papel; - Mobilidade; - Gestão de Desempenho; - Novas formas de relação com os clientes por meios digitais; - Introdução de produtos e serviços digitais; - Globalização digital de serviços. Segundo a Gartner (2017) a Uber (empresa de transporte de passageiros que conecta o condutor com o passageiro através de uma aplicação móvel) é um dos casos

mais falados, que revolucionou por completo o setor dos transportes onde a transformação digital já demonstrou o seu poder, alterando os “*players*” de mercado.

## **2.2. Governo Eletrónico (*E-Government*)**

O governo eletrónico está ligado às TIC e à transformação da AP para a utilização de meios informáticos. Segundo Mateus (2008), trata-se muito mais do que a ideia de um governo informatizado, trata-se da necessidade de um Estado aberto e ágil, atento às necessidades da sociedade, aumentando a transparência, a cidadania e a participação dos cidadãos. Existem inúmeras definições de *e-government*. Segundo West (2004) e Nam (2014), *e-government* é definido como o uso de computadores e internet pelo governo para disponibilizar ao cidadão, empresas e outros intervenientes serviços e informações. Nos últimos anos, tem existido um grande investimento por parte da AP com o intuito da modernização e do cumprimento do Plano de Administração em linha da Comissão Europeia para 2016-2020 que consiste na criação de um Mercado Único Digital (Plano de ação europeu (2016-2020)-A administração pública em linha, 2016). A construção e gestão de sistemas *e-government* é um elemento fundamental para a modernização da AP (Torres et al., 2005). Não só em Portugal mas praticamente todos os governos estão a seguir esta revolução e estão a disponibilizar online serviços governamentais (West, 2002). O “European e-Government Benchmark” (European Commission, 2017) da Comissão Europeia, consiste num estudo anual de referência que tem como objetivo avaliar dos estados-membros no seu percurso digital com base em indicadores (figura 2).

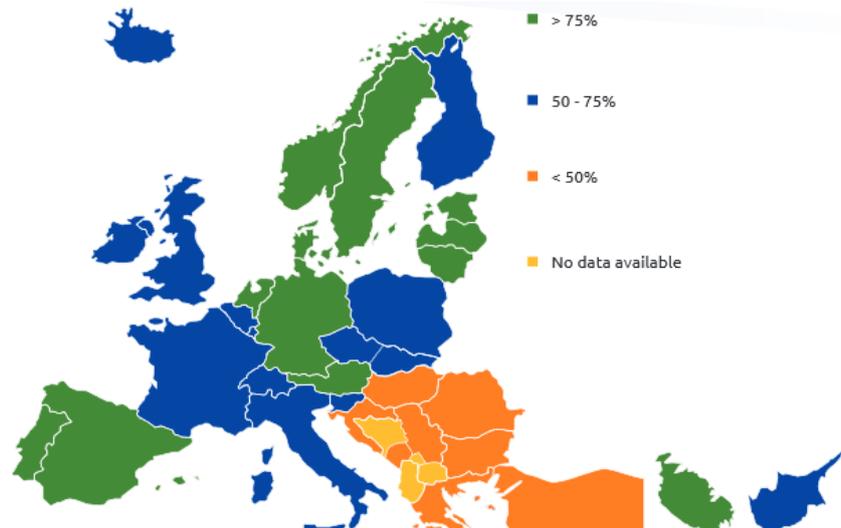


Figura 2 - Desempenho geral do governo eletrónico na Europa (eGovernment Benchmark, 2017)

Malta, Dinamarca, Suécia, Estónia e Noruega são os países que estão mais avançados no percurso para o MUD. Portugal destacou-se nos indicadores “Serviço Centrado no Cidadão”, “Facilitadores de TI” e “Transparência”. Na classificação entre países, integra o grupo dos “*Builders*” que corresponde a países com elevados níveis de digitalização (usabilidade, facilidade de utilização, velocidade, entre outros) e um nível médio de penetração (divulgação, acessibilidade, entre outros) (European Commission, 2017).

### 2.3. Modelos de Aceitação Tecnológica

As relações entre os humanos e tecnologias sofrem influência de fatores sociais, psicológicos e características (Taiwo & Downe, 2013). Assim, tendo em conta a complexidade envolvida para prever a decisão, um grande número de teorias e modelos existem para explicar a adoção, o uso e a satisfação dos utilizadores para com as tecnologias.

A procura pelos determinantes da aceitação de novas tecnologias levou a que Fishbein & Ajzen (1975) criassem a teoria da ação racional, a primeira perspetiva teórica que prevê com base em comportamentos e normas subjetivas a intenção do utilizador. Este modelo foi usado como base para o Modelo de aceitação tecnológica de Davis et al. (1989). De acordo com o modelo proposto pelos autores (figura 3), o comportamento do individuo é determinado pela intenção de desenvolver esse comportamento, a intenção é determinada pela atitude e pelas normas subjetivas a esse.

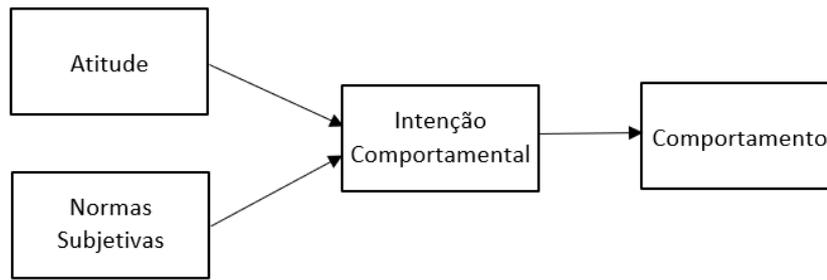


Figura 3 - Teoria da Ação Racional (TRA), fonte:(Fishbein & Ajzen, 1975)

A atitude refere-se à apreciação do comportamento pretendido. A norma subjetiva corresponde à percepção do utilizador sobre as pressões que sobre ele recaem, para que adote ou não um determinado comportamento (Fishbein & Ajzen, 1975). A intenção refere-se à probabilidade subjetiva de um utilizador de sistemas de informação realizar um comportamento em específico.

Davis (1985) introduziu uma adaptação ao TRA, o modelo de aceitação tecnológica (TAM) que explica a motivação do utilizador através da utilidade percebida (relacionada com a intensidade com que um utilizador acredita que a utilização da tecnologia poderá melhorar o desempenho no trabalho), a facilidade de utilização (relacionada com a percepção positiva do utilizador acerca do esforço necessário para utilizar a tecnologia) e por último a atitude perante o uso (utilizador aceita ou rejeita o sistema) como mostra a figura 4. Segundo Davis (1985), a atitude do utilizador perante o sistema é um determinante do uso ou rejeição. Este é influenciado pela utilidade percebida e pela facilidade de uso percebida sendo que a facilidade de utilização tem influência direta na utilidade percebida. Estes dois constructos são influenciados pelas características do sistema.

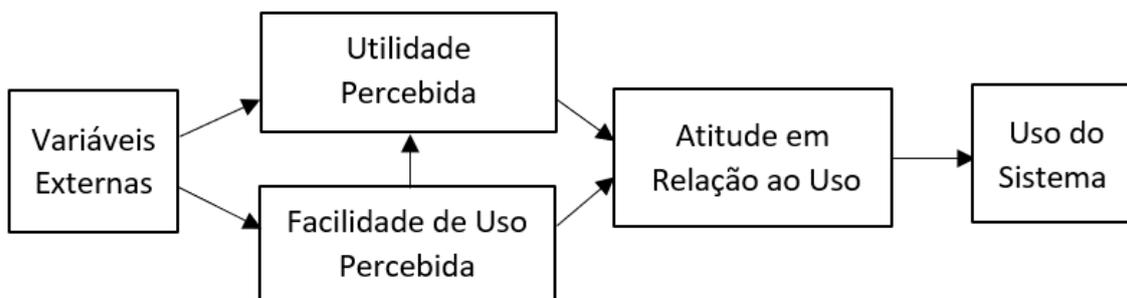


Figura 4 - Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM), fonte: (Davis, 1985)

Davis et al. (1989) realizaram uma melhoria no modelo, através da inclusão de uma nova variável, a intenção comportamental de uso, que é diretamente influenciada pela utilidade percebida. Davis et al. (1989) sugeriu que fosse possível um utilizador ter uma intenção comportamental forte de uso do sistema mas sem formar nenhuma atitude e assim surgiu uma nova versão do TAM, figura 5:

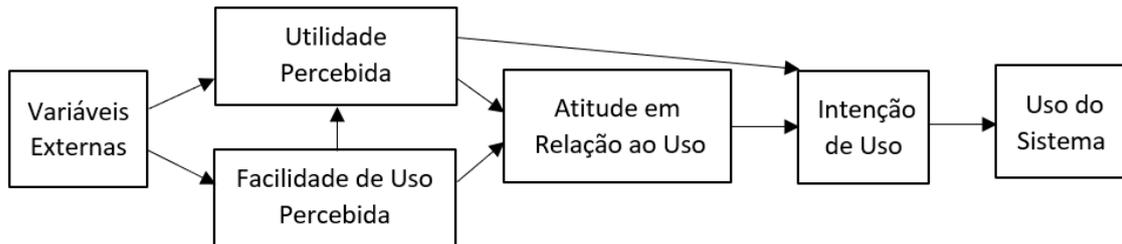


Figura 5- Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), fonte (Davis et al., 1989)

Este modelo ficou tão popular que foi citado em praticamente todas as investigações relacionadas com a aceitação tecnológica devido aos resultados em inúmeros estudos (Lee, Kozar, & Larsen, 2003). Venkatesh & Davis (1996) referiram que a utilidade percebida e a facilidade percebida têm impacto direto na intenção comportamental, não sendo necessário o constructo atitude. Assim, surge a versão final do TAM, figura 6:

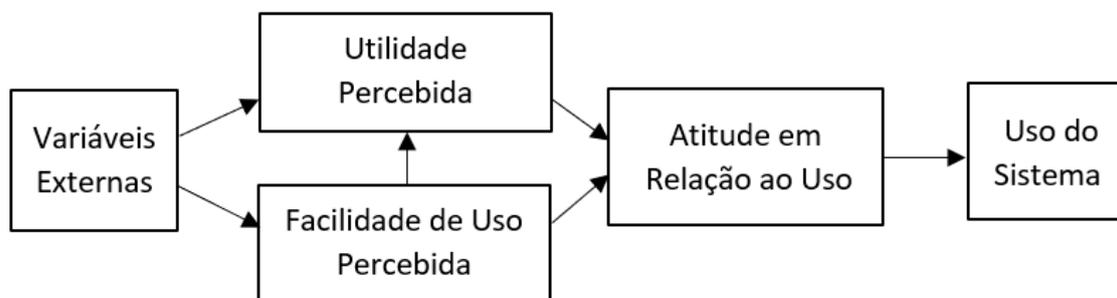


Figura 6 - Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), fonte Venkatesh & Davis (1996)

Em 2003, Venkatesh, Morris, Davis, & Davis reuniram oito dimensões relacionadas com a aceitação e uso das TIC consideradas fundamentais nos seguintes modelos:

- TRA (1975);
- TAM (1989);
- Modelo Motivacional (1997);
- Teoria do Comportamento Planeado (1991);
- Modelo Combinado TAM-TPB (1995);
- Modelo de Utilização do Computador Pessoal (1991);

- Teoria da Difusão da Inovação, 1995;
- Teoria Social Cognitiva, 1986.

A Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT) é composta por contribuições de diferentes teorias e modelos. Como mostra a figura 7, modelo de Venkatesh et al. (2003) é constituído por 4 determinantes (expetativa de desempenho, expetativa de esforço, influência social e condições de facilidade) e 4 moderadores (gênero, idade, experiência e voluntariedade do uso). Segundo Venkatesh et al. (2003) a expetativa do desempenho representa o grau que o indivíduo acredita que com a utilização, ganhos poderão ser obtidos no desempenho do seu trabalho. A expetativa de esforço representa o grau de facilidade relacionado com a utilização do sistema. A influência social representa o grau em que o individuo percebe que pessoas importantes acreditam que o utilizador deve utilizar o sistema. O último determinante, as condições de facilidade representam o grau em que um individuo acredita que existe uma infraestrutura organizacional e técnica de apoio ao uso do sistema.

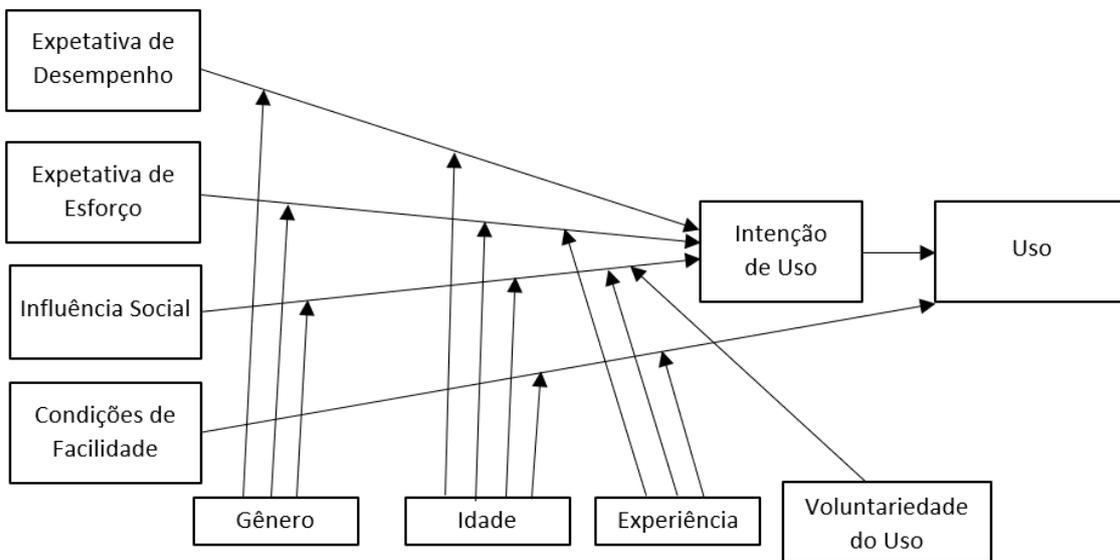


Figura 7 - Modelo Unificado de Aceitação e Uso da Tecnologia – UTAUT, fonte: (Venkatesh et al., 2003)

Este modelo propõe variáveis determinantes que levam ao uso através de variáveis moderadoras que fortalecem/enfraquecem a relação.

## 2.4. Teorias de Sucesso de Sistemas de Informação

Delone & McLean (1992, 2003) são os autores que desenvolveram os principais modelos na área de sucesso dos sistemas de informação e também os mais citados (Rai, Lang, & Welker, 2002). O modelo inicialmente proposto (1992), figura 8, apresentava seis dimensões:

- Qualidade do sistema;
- Qualidade da informação;
- Utilização do sistema;
- Satisfação do utilizador;
- Impacto individual;
- Impacto organizacional.

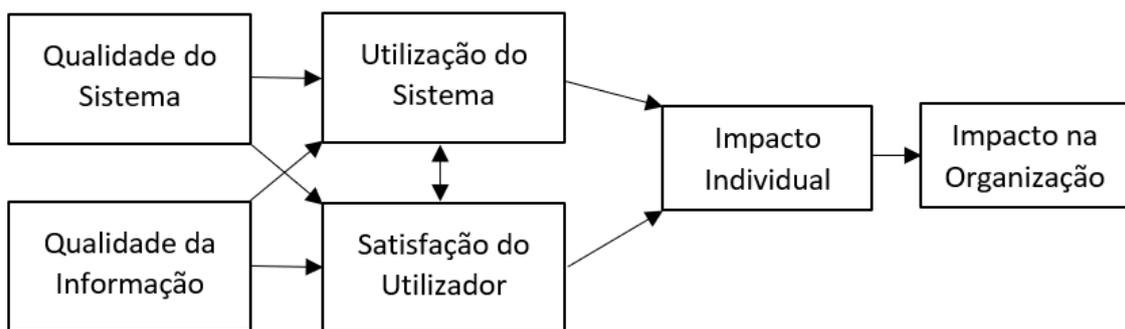


Figura 8 - Modelo de avaliação do sucesso de Sistemas de Informação, fonte: (Delone & McLean, 1992)

A variável independente, qualidade do sistema que de acordo com os autores é onde se inclui os atributos do sistema, o seu desempenho, modelo de dados e condições de ambiente real. A variável independente, qualidade da informação que mede a qualidade de dados do sistema e segundo Delone & McLean (1992) representa um determinante na satisfação dos utilizadores. Este modelo não foi testado empiricamente, mas houve apelo pelos autores para que fosse testado de modo a que conclusões possam ser retiradas. Desde 1992, um elevado número de investigações entre dimensões de satisfação foram efetuados (Seddon, Kiew, & Patry, 1994; Guimaraes & Igbaria, 1997; Igbaria & Tan, 1997; Rai et al., 2002).

Segundo Seddon (1997), o modelo de Delone & McLean (1992) é confuso ao

relacionar o sucesso do SI com relações de processo e causais e também por possibilitar três interpretações distintas do modelo. O primeiro corresponde à sequência de eventos relacionado com um SI, o segundo é a representação do comportamento que se manifesta como resultado do sucesso de SI e o terceiro é um modelo de variância do sucesso. Seddon (1997) também referiu que o uso não é uma medida de sucesso mas um comportamento. Baseado no modelo de Delone & McLean (1992), Seddon (1997) desenvolveu o seguinte modelo (figura 9) onde substituiu a medida de Uso (Utilização do sistema) de SI pela medida Utilidade Percebida e agregou o Impacto individual e Impacto organizacional na medida

benefícios

líquidos.

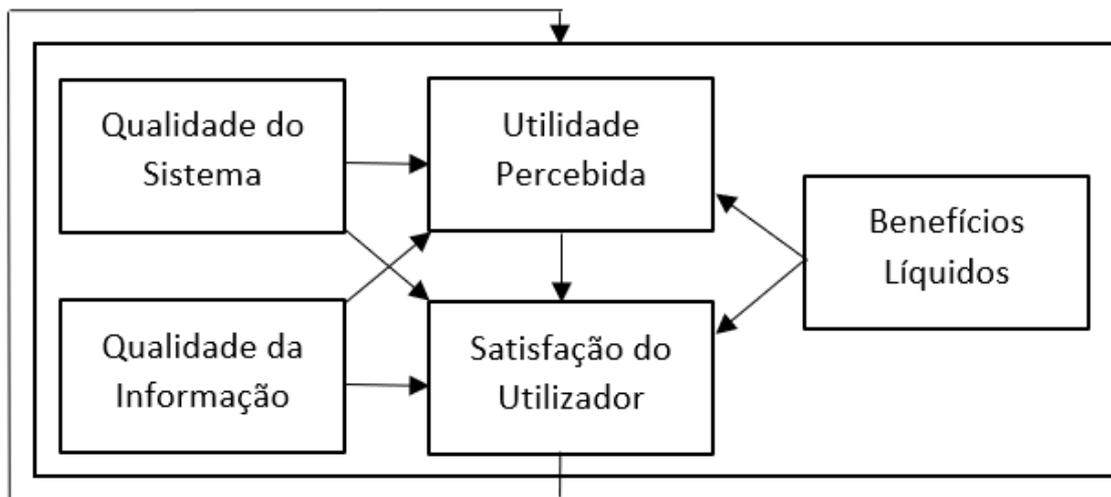


Figura 9- Modelo de (Seddon, 1997)

Rai et al. (2002) conclui que ambos os modelos de Delone & McLean (1992) e Seddon (1997) têm resultados semelhantes e por essa razão são ambos adequados para explicar a o sucesso do SI.

Tendo em conta a evolução dos SI, onze anos mais tarde Delone & McLean (2003) atualizaram o modelo, concordando com Seddon (1997) relativamente à confusão do modelo causada por misturar relações de processo e causa mas que o modelo de Seddon não vai de acordo com o objetivo proposto e é mais complexo. Baseado nos estudos anteriores, DeLone & McLean atualizaram o modelo (Figura 9) onde incluíram as seguintes dimensões: - Qualidade serviços; - Intenção de uso; - Benefícios líquidos.

Os benefícios líquidos são compostos pela união dos “Impactos individuais” com os “Impactos organizacionais”. A anterior dimensão “Utilização do sistema” foi decomposta em “Uso” e “Intenção de Uso” continuando assim com 6 dimensões (Delone & McLean, 2003).

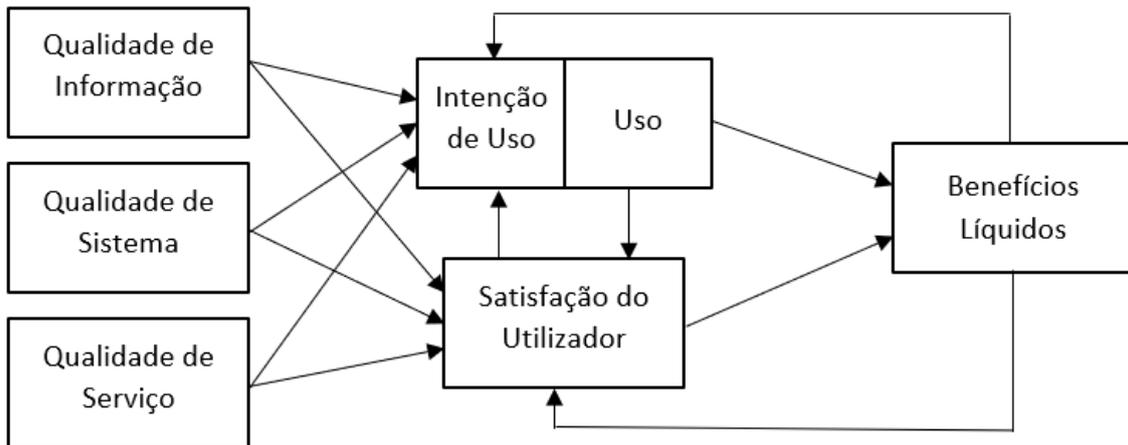


Figura 10 - Modelo de avaliação do sucesso de Sistemas de Informação, fonte (Delone & McLean, 2003)

Como se pode confirmar pela Figura 10, o modelo possui três variáveis independentes (qualidade de informação, sistema e serviço) que são usados como base da avaliação do sistema. Estas afetam diretamente a intenção de usar e a satisfação do utilizador. Os benefícios líquidos atingidos pela utilização dos SI influenciam positivamente ou negativamente a intenção de uso e a satisfação do utilizador. A variável independente, qualidade de serviço mede o suporte prestado aos utilizadores do sistema proveniente do departamento das TIC. Esta variável segundo vários investigadores é considerada apenas um subconjunto do modelo de sucesso, mas as alterações nos SI pediam uma variável à parte (Delone & McLean, 2003). DeLone & McLean sugeriu em 2004 que a variável benefícios líquidos é demasiado abrangente para ser definida. Ao utilizar este modelo, precisa de ser definido claramente os intervenientes e o contexto em que os benefícios líquidos vão ser medidos (Delone & McLean, 2004).



### 3. Modelo

#### 3.1. Modelo proposto para avaliação do sucesso e uso do portal

Tendo em conta a anterior revisão de literatura o modelo proposto tem como base o modelo de avaliação do sucesso de sistemas de informação de Delone & McLean (2003), que segundo Agourram (2009) é um dos mais citados no âmbito do sucesso de sistemas de informação. O modelo proposto é composto por 11 hipóteses relacionadas através de 8 constructos. A este modelo foram adicionadas 2 medidas relacionadas com a confiança em relação ao portal e também à confiança em relação à internet retirados dos modelos de Teo, Srivastava, & Jiang (2008) e Colesca (2009) respetivamente. No modelo de Delone & McLean (2003) o uso e a intenção de uso são medidas alternativas de sucesso dependendo se a utilização do sistema é obrigatória ou voluntária. Tendo em consideração que a utilização do portal [justica.gov.pt](http://justica.gov.pt) é voluntária, o modelo usado apenas conta com a medida “uso”. Para reduzir a complexidade do modelo as ligações existentes entre os constructos “benefícios líquidos” e “uso”, “benefícios líquidos” e “satisfação do utilizador” foram excluídos. Apesar do modelo de Delone & McLean (2003) já ter sido aplicado em inúmeros estudos (Wu & Wang, 2006; Wang & Liao, 2008; Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010), estes tiveram predominância no setor privado (Torres et al., 2005). Poucas investigações foram efetuadas com o objetivo de determinar medidas de sucesso de *e-government*. Assim, surge o seguinte modelo para examinar se o modelo de DeLone & McLean, estendido em termos de confiança.

#### 3.2. Dimensões do modelo

Tabela 1 - Dimensões do modelo

Dimensões	ID	Conceitos	Referências
Qualidade Sistema	SYSQ	A qualidade do sistema consiste em medir o portal <a href="http://justica.gov.pt">justica.gov.pt</a> como um sistema em si. Considera características de desempenho, funcionalidade e usabilidade, entre outras. Consequentemente, é considerada como o grau em que o sistema é fácil de usar para realizar tarefas.	(Delone & McLean, 2003)

<b>Dimensões</b>	<b>ID</b>	<b>Conceitos</b>	<b>Referências</b>
Qualidade Informação	IQ	A qualidade da informação concentra-se na qualidade visível pelos utilizadores do portal justiça.gov.pt (qualidade da informação que o portal fornece) e sua utilidade para o utilizador.	(Delone & McLean, 2003)
Qualidade serviço	SQ	A qualidade do serviço inclui medidas de suporte geral ao portal justiça.gov.pt. Nesse contexto, a dimensão sucesso abrange aspetos como capacidade de resposta, confiabilidade, empatia e competência da equipa de suporte responsável pelo serviço.	(Delone & McLean, 2003)
Uso	US	Uso efetivo do portal justiça.gov.pt por parte do utilizador.	(Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1992)
Benefícios líquidos	BL	Os benefícios líquidos estendem os contributos de SI para o sucesso de indivíduos, grupos, organizações, indústrias e sociedades.	(Scott, Delone, & Golden, 2015)
Confiança no portal justica.gov.pt	TEG	A confiança no portal justica.gov.pt representa a confiabilidade por parte dos utilizadores no portal.	(Colesca, 2009)
Confiança na internet	TT	A confiança na internet representa a confiabilidade por parte dos utilizadores na internet, no seu todo (competência e segurança da internet).	(Teo et al., 2008)
Satisfação do utilizador	USS	A Satisfação do utilizador representa os sentimentos do mesmo após interação com o portal justiça.gov.pt.	(Delone & McLean, 2003)

### 3.3. Hipóteses de estudo

As relações entre as dimensões do modelo de sucesso são baseadas na teoria de sucesso de sistemas de informação preconizada por Delone & McLean (1992). Segundo Delone & McLean (1992), a Qualidade da informação é uma variável imprescindível para determinar o uso de um sistema. Neste estudo, foram tidas em conta as seguintes características: - Interesse; - Utilidade; - Confiabilidade; - Informação. Quanto mais importância for dada às características anteriores da dimensão qualidade de informação,

mais o portal irá ser usado e maior será a vontade de o fazer. De acordo com Delone & McLean (2003) e Kim, Ferrin, & Rao (2009) a qualidade de informação tem influência sobre a satisfação do utilizador e Urbach, Nils & Müller (2012) acrescenta que a qualidade da informação é sempre um antecedente da satisfação do utilizador. O interesse, utilidade, confiabilidade e informação são algumas características segundo Urbach et al. (2010) quanto melhores forem as características anteriores, mais satisfeito irá ficar o utilizador do portal justiça.gov.pt. Assim, as seguintes hipóteses foram formuladas:

**H1a: A qualidade da informação influencia positivamente o uso do portal justiça.gov.pt.**

**H1b: A qualidade da informação influencia positivamente a satisfação do utilizador do portal justiça.gov.pt.**

Segundo Iivari (2005) e Teo et al. (2008), a qualidade do sistema também tem uma relação significativa com o Uso. Se os utilizadores verificarem que o portal está bem estruturado, é de fácil utilização e seja funcional, maior vontade existirá de usar o portal. Se o sistema não for de acordo com o que o utilizador pretende no que respeita à qualidade do sistema, o uso do sistema será evitado (Baroudi, Olson, & Ives, 1986). Segundo Delone & McLean (2003), Rai et al. (2002) e Wu & Wang (2006), a qualidade do sistema influencia a satisfação do utilizador o que se traduz em, caso exista uma perceção de qualidade do sistema elevada por parte dos utilizadores, este resultado é traduzido numa maior satisfação por parte do utilizador relativamente ao sistema. Para Urbach et al. (2010) a dimensão qualidade do sistema foi a que mais explicou a Satisfação do utilizador. Também para Costa, Ferreira, Bento, & Aparicio (2016) e Petter & McLean (2009) a qualidade do sistema teve uma influência positiva sobre a satisfação do utilizador. Assim, formularam-se as seguintes hipóteses:

**H2a: A qualidade do sistema influencia positivamente o uso do portal justiça.gov.pt.**

**H2b: A qualidade do sistema influencia positivamente a satisfação do utilizador do portal justiça.gov.pt.**

Teo et al. (2008) afirma que existe relação entre a qualidade do serviço e o uso no ramo de *e-government*. O mesmo resultado foi encontrado por Delone & McLean (1992). É importante que os serviços de suporte deem a atenção necessária aos problemas dos utilizadores e que tenham o conhecimento para ajudar os utilizadores. No contexto do portal, se o serviço for bom, o utilizador é encorajado a usar o portal. Para Delone & McLean (2003), Petter, DeLone, & McLean (2008) e Teo et al. (2008) existem evidências de relação entre qualidade de serviço e a satisfação do utilizador. Quando a qualidade do serviço é elevada a satisfação aumenta, reduzindo a possibilidade de procura de alternativa. Assim, formularam-se as seguintes hipóteses:

**H3a: A qualidade do serviço influencia positivamente o uso do portal justiça.gov.pt.**

**H3b: A qualidade do serviço influencia positivamente a satisfação do utilizador do portal justiça.gov.pt.**

De acordo com Delone & McLean (2003), o uso precede a satisfação do utilizador. Uma experiência positiva com uso do sistema leva a uma maior satisfação do utilizador no sentido causal. O mesmo resultado foi encontrado por Petter & McLean (2009) que chegaram às mesmas conclusões. No portal justiça.gov.pt, os utilizadores ao usarem o portal para realizar as suas tarefas podem chegar à satisfação se o sistema cumprir todos os seus requisitos. Assim, formulou-se a seguinte hipótese:

**H4: O uso influencia positivamente a satisfação do utilizador do portal justiça.gov.pt.**

Segundo Tan, Benbasat, & Cenfetelli (2008), a falta de confiança nas transações online inibe a aceitação dos serviços online. A falta de confiança por parte dos utilizadores nos *websites* que o governo disponibiliza relacionados com o *e-government*, como o portal justiça.gov.pt, pode levar os utilizadores a reverter a comunicação com o governo para o formato tradicional, ou seja, *offline*. Se os utilizadores não se sentirem seguros na utilização do portal, é pouco provável que resulte na sua satisfação. Assim, formulou-se a seguinte hipótese:

**H5: A Confiança na internet influencia positivamente a satisfação do utilizador do portal justiça.gov.pt.**

Segundo Yoon (2002) e Balasubramanian, Konana, & Menon (2003), a satisfação é o resultado da confiança e uma relação de positivo impacto foi sugerida por ambos os autores. O estudo de Warkentin, Gefen, Pavlou, & Rose (2002) obteve a mesma conclusão mas referente ao *e-government*. Assim, formulou-se a seguinte hipótese:

**H6: A Confiança no portal justica.gov.pt influencia positivamente a satisfação do utilizador do portal.**

Segundo Delone & McLean (2003), benefícios líquidos é uma das medidas mais relevantes para o estudo do sucesso. A medida de uso é a que mais influencia os benefícios líquidos segundo (Tsai, Lee, Shen, & Lin, 2012). Rai et al. (2002) também encontrou uma significativa relação entre as dimensões em estudo. Uma experiência positiva do utilizador ao usar o sistema reflete-se positivamente na medida benefícios líquidos. Assim, formulou-se a seguinte hipótese:

**H7: O uso influencia positivamente os benefícios líquidos do portal justiça.gov.pt.**

Segundo Iivari (2005), vários resultados empíricos mostram uma forte associação entre a satisfação do utilizador e os benefícios líquidos. Uma experiência positiva do utilizador com o uso sistema leva a um maior benefício líquido. Assim, formulou-se a seguinte hipótese:

**H8: A satisfação do utilizador influencia positivamente os benefícios líquidos do portal justiça.gov.pt.**

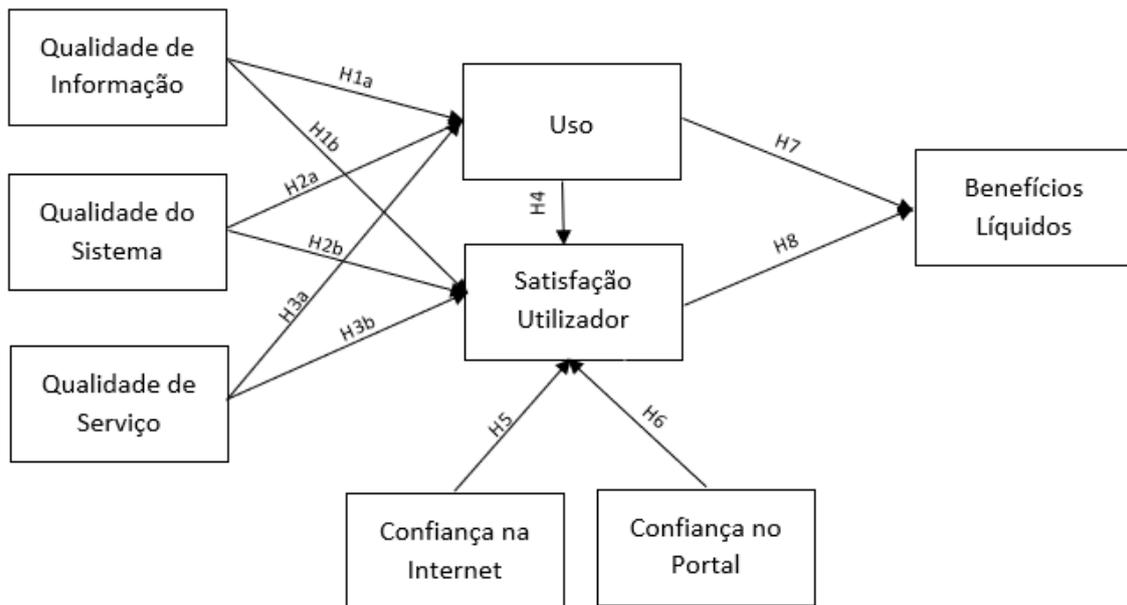


Figura 11 - Modelo proposto

Cada seta representada na figura 10 representa uma relação entre cada uma das variáveis. Este modelo é interpretado da seguinte maneira: Um sistema de informação pode ser avaliado em termos da qualidade de informação, qualidade sistema e qualidade de serviço. Estas características afetam o uso e a satisfação do utilizador e como resultado do uso do sistema, certos benefícios vão ser atingidos. Para além das medidas de qualidade, a confiança na internet e no portal da justiça também afetam a satisfação do utilizador.

### 3.4. Metodologia e método de recolha de dados

Para o presente estudo foi usada uma abordagem quantitativa com base num questionário. Todas as dimensões selecionadas neste estudo foram desenvolvidas, testadas e adaptadas de estudos anteriores para assegurar que são válidos. O modelo foi validado recorrendo a “*Partial Least Square Structural Equation Modeling*” (PLS-SEM).

O questionário foi divulgado através da plataforma *SurveyMonkey* e esteve aberto a respostas durante 3 meses (Junho até Setembro) de 2019. Este link foi partilhado no *Facebook*, *LinkedIn*, no próprio ministério da justiça e empresas nas quais desempenhei ou desempenhei funções. Num curto período pré divulgação do questionário, o mesmo foi divulgado a 10 pessoas para despiste de eventuais erros. O questionário começa com uma

breve descrição sobre o problema da investigação seguido da caracterização da amostra. A segunda parte do questionário, procede-se à avaliação das medidas recorrendo à escala de *Likert* de um a sete pontos, sendo que o zero corresponde à opção “Discordo Totalmente” e o sete corresponde à opção “Concordo Completamente”. Todas as questões colocadas no questionário eram de resposta obrigatória não sendo possível os utilizadores do portal justiça.gov.pt submeterem os questionários sem responder a todas as perguntas. Na seguinte tabela encontra-se disponível a estrutura do questionário:

Tabela 2 - Estrutura do questionário

<b>Grupo de questões</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Referências</b>
1	Qualidade Sistema	(Urbach et al., 2010)
2	Qualidade Informação	(Urbach et al., 2010)
3	Qualidade serviço	(Urbach et al., 2010)
4	Uso	(Urbach et al., 2010)
5	Benefícios líquidos	(Scott et al., 2015)
6	Confiança no portal justica.gov.pt	(Colesca, 2009)
7	Confiança na internet	(Teo et al., 2008)
8	Satisfação do utilizador	(Urbach et al., 2010)

Tendo em conta que alguns utilizadores não chegaram ao fim do questionário e as mesmas são guardadas no *SurveyMonkey*, de uma amostra de 300 respostas, 90 são inválidas ficando com 210 respostas válidas para análise.

### 3.5. Caracterização da amostra

De uma amostra de 300 respostas, apenas 210 foram consideradas e este capítulo apenas terá em consideração respostas válidas. Na seguinte tabela pode observar-se a caracterização da amostra do presente estudo.

Tabela 3 - Caracterização da amostra

<b>Amostra</b>	<b>N = 210</b>	<b>Frequência</b>
<b>Idade</b>		
< 21	4	1,91%
21 a 31	150	71.43%

<b>Amostra</b>	<b>N = 210</b>	<b>Frequência</b>
<b>Idade</b>		
31 a 41	29	13,81%
41 a 51	13	6,18%
51 a 61	11	5,24%
> 61	3	1,43%
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>
<b>Género</b>		
Masculino	104	49,52%
Feminino	106	50,48%
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>
<b>Nível de formação</b>		
Ensino Básico	4	1,91%
Ensino Secundário	33	15,71%
Licenciatura	89	42,38%
Pós-Graduação	26	12,38%
Mestrado	56	26,67%
Doutoramento	2	0,95%
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

De acordo com os dados anteriores, a idade média é de 29,7 anos sendo que a idade mínima é 18 anos e a máxima é de 62 anos. O número de participantes do sexo masculino (49,52%) é similar ao do sexo feminino (50,48%). Relativamente ao nível de formação, grande parte têm o grau de licenciatura (42,38%) sendo que a segunda maior percentagem corresponde aos mestres (26,6%). No que diz respeito à profissão, o seguinte gráfico foi extraído dos resultados do questionário.

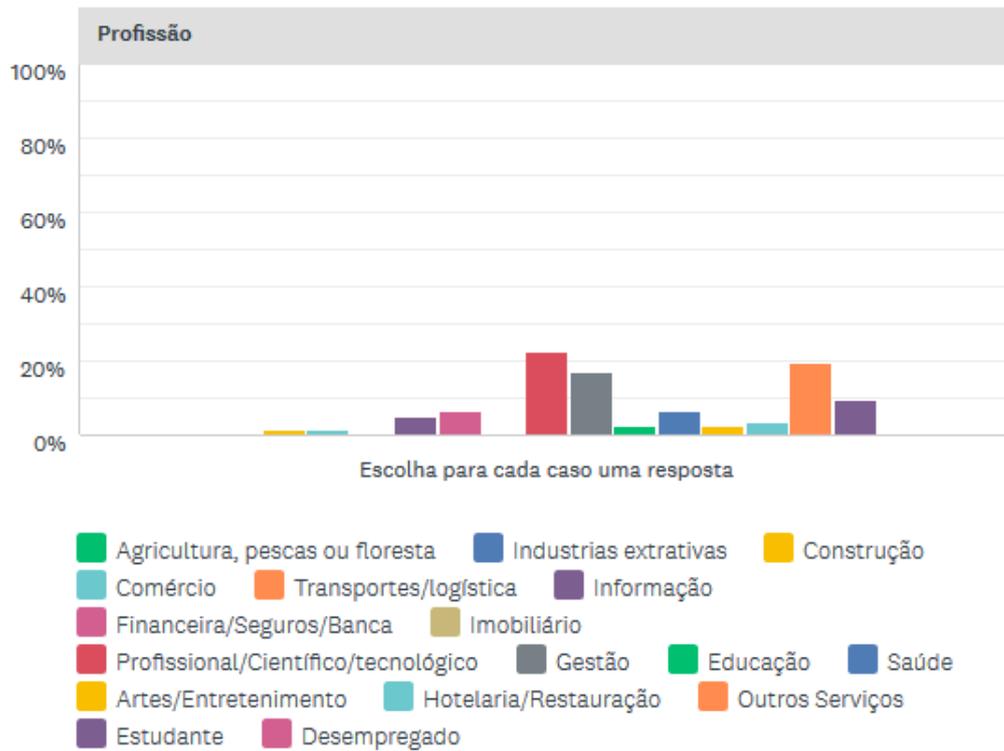


Figura 12 – Caracterização da amostra por profissões

Do gráfico anterior podemos concluir que existem 3 grupos que se destacam em termos percentagem. A categoria profissional/científico/tecnológico representa (22%), o segundo grupo com 19% dos respondentes escolhem outros serviços. O terceiro grupo mais representativo com 16% está relacionado com profissionais da área da gestão. No segundo grupo com maior percentagem, tiveram destaque as seguintes profissões: - Aviação; - Consultoria; - Economia; - Jurista; - Solicitador; - Técnico administrativo.



## 4. Resultados

Para testar a validade das medidas estudadas, o modelo de equações estruturais (SEM) com o método PLS (Partial Least Squares) foi considerado o mais adequado. Este é o mais adequado em modelos causais justificados teoricamente (Wright, 1934). Tendo em conta a amostra de resultados e o facto de não requerer uma distribuição normal dos dados levaram a que fosse o selecionado. Este método consiste em 2 fases, modelo de medida e modelo estrutural. O modelo de medida verifica a validade, consistência e fiabilidade das variáveis latentes e o modelo estrutural verifica posteriormente as hipóteses (impacto e relacionamento entre variáveis latentes), se são ou não significativas. O programa usado para estudar os dados do PLS-SEM foi o Smart PLS 2.0 M3.

### 4.1. Resultados do modelo de medida

Vários testes foram utilizados para analisar o modelo de medida. Para avaliar a validade discriminante das dimensões deste estudo foram usados três testes. O primeiro teste é necessário para verificar se os *loadings* da dimensão são superiores a todos os *cross loadings* (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Através da seguinte tabela é possível validar o primeiro teste através dos valores a negrito (*loadings*) serem superiores ao *cross loadings*.

Tabela 4 - Cross loadings

Cross loadings	Benefícios Líquidos	Qualidade Informação	Satisfação	Qualidade Serviço	Qualidade Sistema	Confiança Internet	Confiança Portal	Uso
BL1	<b>0,779</b>	0,698	0,590	0,785	0,558	0,615	0,664	0,088
BL2	<b>0,727</b>	0,498	0,389	0,513	0,353	0,388	0,511	0,161
BL3	<b>0,841</b>	0,637	0,550	0,665	0,483	0,522	0,640	0,204
BL4	<b>0,879</b>	0,720	0,645	0,707	0,574	0,516	0,603	0,141
BL5	<b>0,904</b>	0,730	0,612	0,740	0,557	0,582	0,655	0,111
BL6	<b>0,771</b>	0,566	0,489	0,593	0,378	0,444	0,523	0,153
BL7	<b>0,718</b>	0,624	0,430	0,523	0,338	0,539	0,668	0,137
IQ1	0,709	<b>0,852</b>	0,654	0,671	0,486	0,505	0,682	0,161
IQ2	0,648	<b>0,839</b>	0,632	0,689	0,673	0,554	0,620	0,108
IQ3	0,586	<b>0,785</b>	0,601	0,632	0,516	0,429	0,537	0,241
IQ4	0,599	<b>0,746</b>	0,459	0,577	0,322	0,561	0,717	0,202
IQ5	0,721	<b>0,878</b>	0,686	0,665	0,554	0,617	0,682	0,086
IQ6	0,712	<b>0,869</b>	0,685	0,734	0,615	0,589	0,624	0,111
TT1	0,689	0,700	0,460	0,587	0,426	<b>0,674</b>	0,880	0,139

Cross loadings	Benefícios Líquidos	Qualidade Informação	Satisfação	Qualidade Serviço	Qualidade Sistema	Confiança Internet	Confiança Portal	Uso
<b>TT2</b>	0,496	0,492	0,413	0,484	0,340	<b>0,884</b>	0,445	0,101
<b>TT3</b>	0,485	0,495	0,425	0,518	0,366	<b>0,910</b>	0,438	0,13
<b>TT4</b>	0,441	0,453	0,364	0,463	0,318	<b>0,872</b>	0,417	0,095
<b>USS1</b>	0,606	0,697	<b>0,935</b>	0,658	0,623	0,480	0,503	0,234
<b>USS2</b>	0,606	0,679	<b>0,925</b>	0,643	0,554	0,462	0,529	0,2
<b>USS3</b>	0,651	0,722	<b>0,925</b>	0,690	0,564	0,462	0,512	0,156
<b>SQ1</b>	0,679	0,692	0,639	<b>0,791</b>	0,742	0,496	0,574	0,183
<b>SQ2</b>	0,631	0,624	0,526	<b>0,840</b>	0,436	0,526	0,561	0,219
<b>SQ3</b>	0,682	0,641	0,557	<b>0,863</b>	0,522	0,478	0,541	0,159
<b>SQ4</b>	0,703	0,705	0,645	<b>0,870</b>	0,521	0,527	0,572	0,231
<b>SQ5</b>	0,706	0,674	0,612	<b>0,826</b>	0,521	0,574	0,640	0,237
<b>SYSQ1</b>	0,476	0,532	0,518	0,538	<b>0,886</b>	0,370	0,390	0,028
<b>SYSQ2</b>	0,578	0,629	0,573	0,628	<b>0,916</b>	0,432	0,474	0,071
<b>SYSQ3</b>	0,525	0,561	0,563	0,578	<b>0,924</b>	0,361	0,405	0,135
<b>SYSQ4</b>	0,567	0,628	0,624	0,658	<b>0,930</b>	0,441	0,502	0,142
<b>TEG1</b>	0,740	0,753	0,578	0,693	0,533	0,605	<b>0,932</b>	0,172
<b>TEG2</b>	0,681	0,699	0,485	0,623	0,434	0,599	<b>0,930</b>	0,217
<b>TEG3</b>	0,671	0,678	0,463	0,591	0,368	0,666	<b>0,914</b>	0,14
<b>US1</b>	0,191	0,189	0,232	0,266	0,109	0,131	0,166	<b>0,957</b>
<b>US2</b>	0,091	0,110	0,116	0,145	0,072	0,126	0,189	<b>0,823</b>

O segundo teste tem por base o critério de Fornell & Larcker (1981) que afirma que cada uma das dimensões partilha mais variância com ela mesma do que com as restantes dimensões. A tabela 5 mostra que o segundo teste foi validado.

Tabela 5 - Validade Discriminante

Para validar a confiança e validade dos constructos, segundo Coelho & Henseler (2012) a fiabilidade composta tem que ser superior a 0.800 e o *Alfa de Cronbach* superior a 0.700 (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2013). Neste estudo, ambos os requisitos são cumpridos visto que para a fiabilidade composta tem o valor mínimo de 0,886 e para o *Alfa de Cronbach* o valor mínimo de 0,768 logo, fica demonstrada a validade e confiança das dimensões. Relativamente à validade convergente, a AVE (*Average variance extrated*) de cada dimensão tem que ser superior a 0,50 (Hair et al., 2013). Neste estudo

	<b>Benefícios Líquidos</b>	<b>Qualidade Informação</b>	<b>Satisfação</b>	<b>Qualidade Serviço</b>	<b>Qualidade Sistema</b>	<b>Confiança Internet</b>	<b>Confiança Portal</b>	<b>Uso</b>
<b>Benefícios Líquidos</b>	<b>0,805</b>							
<b>Qualidade Informação</b>	0,801	<b>0,829</b>						
<b>Satisfação</b>	0,67	0,754	<b>0,928</b>					
<b>Qualidade Serviço</b>	0,814	0,8	0,715	<b>0,839</b>				
<b>Qualidade Sistema</b>	0,589	0,644	0,625	0,66	<b>0,914</b>			
<b>Confiança Internet</b>	0,644	0,652	0,504	0,622	0,44	<b>0,841</b>		
<b>Confiança Portal</b>	0,756	0,77	0,554	0,691	0,487	0,671	<b>0,925</b>	
<b>Uso</b>	0,173	0,178	0,212	0,247	0,106	0,142	0,191	<b>0,893</b>

é possível validar através da tabela 4 que todas as dimensões têm o AVE superior a 0,500, logo têm validade convergente. A tabela seguinte demonstra a análise realizada para determinar a confiança e validade das dimensões do presente estudo.

Tabela 6 - Confiança e validade das dimensões

<b>Dimensão</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>rho_A</b>	<b>Fiabilidade Composta</b>	<b>AVE</b>
<b>Uso</b>	0,768	1,028	0,886	0,797
<b>Confiança no portal</b>	0,917	0,93	0,947	0,857
<b>Confiança na internet</b>	0,856	0,854	0,905	0,707
<b>Qualidade do sistema</b>	0,935	0,94	0,953	0,836
<b>Qualidade do serviço</b>	0,894	0,896	0,922	0,703
<b>Satisfação do utilizador</b>	0,92	0,921	0,949	0,862
<b>Qualidade da informação</b>	0,909	0,915	0,93	0,688
<b>Benefícios líquidos</b>	0,909	0,922	0,928	0,649

Os testes realizados aprovam o modelo de medida. Podemos assim avançar para o modelo estrutural. O resultado do modelo de medida é que todos os constructos, qualidade informação, qualidade do sistema, qualidade do serviço, uso, satisfação dos utilizadores, confiança no portal justiça.gov.pt, confiança na internet e benefícios líquidos estão bem representados em termos de questões colocadas aos utilizadores.

#### 4.2. Resultados do modelo estrutural

O modelo estrutural foi avaliado através das técnicas de “*bootstrapping*” e *PLS-SEM*. O “*bootstrapping*” segundo Henseler, Ringle, & Sinkovics (2009) consiste em calcular subamostras tendo como base a amostra real para calcular as significâncias das relações entre dimensões para o modelo. Para este caso, foram calculadas 5000 subamostras para calcular a significância entre dimensões sendo que os resultados estão na figura.

Tabela 7 - Resultados do teste de hipóteses

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Validação da Hipótese
Qual. Infor. -> Satisf.	0,518	0,518	0,095	5,45	0	***
Qual. Infor. -> Uso	-0,022	-0,013	0,168	0,131	0,896	Não significativa
Satisf. -> Benef. Líq.	0,663	0,659	0,049	13,392	0	***
Qual. serv. -> Satisf.	0,247	0,251	0,088	2,803	0,005	**
Qual. serv. -> Uso	0,328	0,327	0,126	2,593	0,01	**
Qual. Sist. -> Satisf.	0,177	0,173	0,068	2,615	0,009	**
Qual. sist. -> Uso	-0,096	-0,095	0,118	0,816	0,414	Não significativa
Conf. Int. -> Satisfação	0,003	-0,003	0,066	0,05	0,96	Não significativa
Conf. Portal -> Satisfação	-0,115	-0,111	0,085	1,347	0,178	Não significativa
Uso -> Benef. Líq.	0,033	0,041	0,069	0,471	0,637	Não significativa
Uso -> Sat.	0,061	0,059	0,049	1,256	0,209	Não significativa

significante para \*  $p < 0.05$ , \*\* para  $p < 0.01$ , \*\*\* para  $p < 0.001$

A tabela anterior pode ser traduzida na seguinte figura.

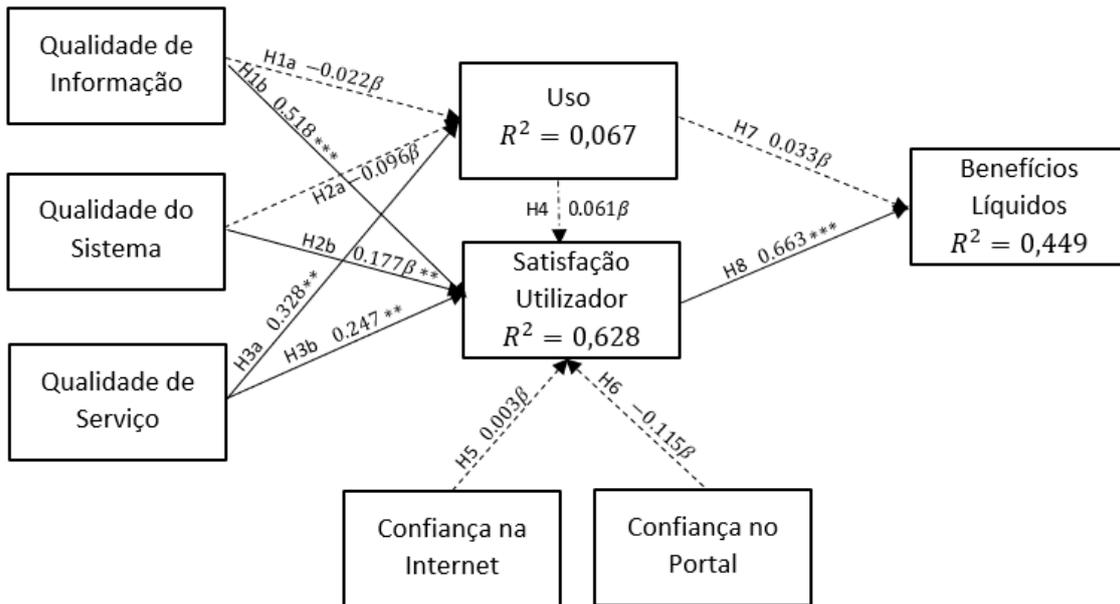


Figura 13 - Resultados do teste de hipóteses



## 5. Discussão

Conforme os resultados do teste de hipótese, do estudo sobre o portal da justiça e de acordo com o modelo proposto, o que leva aos benefícios individuais (Performance individual) não é o uso mas sim o nível de satisfação do utilizador, ou seja, os benefícios individuais (Performance individual) é explicada através da variância da satisfação dos utilizadores. A dimensão do uso não tem qualquer impacto, nem sobre a satisfação do utilizador, nem sobre os benefícios individuais (Performance individual), significa que, não é pelo facto do portal ser utilizado que estão satisfeitas. Este questionário foi realizado ao cidadão comum, caso o teste fosse efetuado a um gabinete de advogados ou a funcionários da justiça, utilizadores diários e de forma intensiva do sistema, certamente que o uso teria um enorme impacto na satisfação. A variância das dimensões de confiança (confiança na internet e confiança no portal) não têm impacto na satisfação dos utilizadores do portal da justiça. Uma das razões poderá ser a idade da amostra em questão, relativamente nova. O facto de os utilizadores confiarem na informação, sentirem que a informação que estava no portal tinha qualidade, relevância e é atualizada, resulta na sua satisfação. As três dimensões anteriores explicam a satisfação dos utilizadores do portal da justiça em 63%. Aquando de uma atualização/ melhoria/ redesenho do portal da justiça, as características resultantes das três dimensões têm de ser mantidas ou melhoradas com o intuito de garantir a satisfação e performance dos utilizadores do portal da justiça. Uma grande aposta nestes fatores terá de ser realizada, pois os fatores que levam à satisfação têm um grande e único impacto na performance individual.



## 6. Conclusões, limitações e perspectivas futuras

### 6.1. Conclusões

Nos últimos anos mudanças significativas têm sido efetuadas em todos os sectores em nome de proporcionar uma melhor experiência aos cidadãos quando interagem com os sistemas, representando um grande investimento por parte da Administração Pública

Tendo em conta os objetivos propostos, o primeiro foi entender os fatores que levaram ao sucesso do uso do Portal justiça.gov.pt e o segundo foi propor um modelo e validá-lo empiricamente no caso do portal da justiça Portuguesa. Ambos os objetivos foram atingidos, o primeiro através de uma revisão de literatura para determinar as dimensões que devem ser tomadas em consideração, ou seja, fundamentais para explicar o sucesso do portal da justiça, recorrendo à teoria de sucesso de sistemas de informação. O segundo objetivo também foi atingido através da revisão de literatura. A proposta do modelo teórico foi efetuada e concluiu-se que 45% dos benefícios individuais (performance individual) são explicados através da variância da satisfação dos utilizadores do portal em geral que por sua vez é explicada em 63% pela qualidade da informação, qualidade do sistema e qualidade do serviço. As dimensões relacionadas com a confiança no portal ou confiança na internet não apresentaram níveis de significância relevantes para o utilizador comum. Através da teoria, uma realidade foi modelada com o intuito de entender uma realidade concreta, neste caso uma situação em concreto para o portal da justiça sendo o modelo proposto único neste contexto. Este modelo consegue explicar 63% dos benefícios líquidos (performance individual) pelos cidadãos. O cidadão comum dá mais importância à Qualidade de informação, Qualidade de sistema e Qualidade de serviço. As três qualidades anteriores têm um impacto significativo na satisfação que impacta os benefícios líquidos (performance individual). Aquando de uma atualização/ melhoria/ redesenho do portal da justiça, as características resultantes das três dimensões têm que ser mantidas ou melhoradas com o intuito de garantir a satisfação e performance dos utilizadores do portal da justiça. Uma grande aposta nestes fatores terá de ser realizada pois os fatores que levam à satisfação têm um grande e único impacto na performance individual.

## **6.2. Limitações e perspectivas futuras**

Projetos de investigação que tenham este trabalho como base deverão mitigar as limitações seguintes visto serem detetadas nesta investigação como possíveis melhorias. Sobre o modelo proposto, tendo em conta os resultados, novas dimensões poderão ser estudadas com o intuito de explicar o impacto de outras variáveis no sucesso, por exemplo o grau de literacia dos utilizadores. O portal da justiça é usado por diversos tipos de utilizadores como juízes, oficiais de justiça, advogados, administrativos, porém e o que foi estudado foi o utilizador comum, sendo que cada tipo de utilizador tem uma perceção diferente do portal. Neste estudo não foi possível obter resultados em número suficiente sobre cada tipo de utilizador apesar do questionário ter estado aberto a respostas durante alguns meses, não foi possível tirar conclusões grupo a grupo.

Esta limitação leva a um possível trabalho futuro e como tal seria interessante conseguir respostas ao questionário em número suficiente para realizar com o mesmo modelo estudos multi-grupo e análises comparativas entre as perceções dos diferentes grupos.

## Referências Bibliográficas

- Balasubramanian, S., Konana, P., & Menon, N. M. (2003). Customer satisfaction in virtual environments: A study of online investing. *Management Science*, 49(7), 871–889. <https://doi.org/10.1287/mnsc.49.7.871.16385>
- Baroudi, J. J., Olson, M. H., & Ives, B. (1986). An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction. *Commun. ACM*, 29, 232–238. <https://doi.org/10.1145/5666.5669>
- Bonnet, D., McAfee, A., & Westerman, G. (2014). The Nine Elements of Digital Transformation. *MIT Sloan Management Review*, January, 1–6.
- Coelho, P. S., & Henseler, J. (2012). Creating customer loyalty through service customization. *European Journal of Marketing*, 46(3–4), 331–356. <https://doi.org/10.1108/03090561211202503>
- Colesca, S. (2009). Understanding Trust in e-Government. *Inžinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 2(3), 735–744. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Costa, C. J., Aparicio, M., & Figueiredo, J. P. (2012). Health portal: an alternative using open source technology. *International Journal of Web Portals (IJWP)*, 4(4), 1-18.
- Costa, C. J., Ferreira, E., Bento, F., & Aparicio, M. (2016). Enterprise resource planning adoption and satisfaction determinants. *Computers in Human Behavior*, 63, 659–671. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.090>
- Davis, F., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x>

- Davis, F., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35, 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Delone, W., & McLean, E. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3, 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *J. of Management Information Systems*, 19, 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Delone, W., & McLean, E. (2004). Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9, 31–47. <https://doi.org/10.1080/10864415.2004.11044317>
- Dias, G. A. (2002). Periódicos eletrônicos: Considerações relativas à aceitação deste recurso pelos usuários. *Ciência da Informação*, 31(3), 18–25. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652002000300002>
- European Commission. (2017). *EGovernment Benchmark 2017* (Vol. 2). <https://doi.org/10.2759/371003>
- Falletti, E. (2008). *E-justice. Esperienze di diritto comparato* (Giuffrè, Ed.).
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research. *Contemporary Sociology*, 6(2), 244. <https://doi.org/10.2307/2065853>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382. <https://doi.org/10.2307/3150980>

- Fred D. Davis, Jr. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. *Science (New York, N.Y.)*, 146(3652), 1648–54. <https://doi.org/10.1126/science.146.3652.1648>
- Gartner. (2011). *Gartner Customer 360 Summit 2011: CRM Strategies and Technologies to Understand, Grow and Manage Customer Experiences*. 2.
- Gartner, I. (2017). *Leading Through Digital Disruption: Gartner insights on spotting and responding to digital disruption*. Obtido de [https://www.gartner.com/imagesrv/books/digital-disruption/pdf/digital\\_disruption\\_ebook.pdf?elqTrackId=8c6b54de14a74ab897515cb3c3573078&elqaid=1838&elqat=2](https://www.gartner.com/imagesrv/books/digital-disruption/pdf/digital_disruption_ebook.pdf?elqTrackId=8c6b54de14a74ab897515cb3c3573078&elqaid=1838&elqat=2)
- Guimaraes, T., & Igarria, M. (1997). Client/Server System Success: Exploring the Human Side. *Emerging Information Technologies: Improving Decisions, Cooperation, and Infrastructure*, 28(4), 317–342. <https://doi.org/10.4135/9781483345505.n13>
- Hair, Joe F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–151. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, Joe F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
- Hair, Joseph F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. *Long Range Planning*, 46(1–2), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.001>

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(January), 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Igbaria, M., & Tan, M. (1997). The consequences of information technology acceptance on subsequent individual performance. *Information and Management*, 32(3), 113–121. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(97\)00006-2](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(97)00006-2)
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Kim, D., Ferrin, D., & Rao, H. (2009). Trust and Satisfaction, Two Stepping Stones for Successful E-Commerce Relationships: A Longitudinal Exploration. *Information Systems Research*, 20, 237–257. <https://doi.org/10.1287/isre.1080.0188>
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future. *Communications of the Association for Information Systems*, 12(December). <https://doi.org/10.17705/1cais.01250>
- Mateus, J. (2008). O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia. *Tékhnē - Revista de Estudos Politécnicos*, 4(9), 23–48.
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5>
- Ministério da Justiça. (2019). Justiça.gov.pt | A Justiça está mais próxima de si. Obtido 20 de Outubro de 2019, de Justiça.gov.pt website: <https://justica.gov.pt/>

- Nam, T. (2014). Determining the type of e-government use. *Government Information Quarterly*, 31(2), 211–220. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.006>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Petter, S., & McLean, E. R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information and Management*, 46(3), 159–166. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.12.006>
- Plano de ação europeu (2016-2020)—A administração pública em linha. (2016). Obtido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=PT>
- Rai, A., Lang, S., & Welker, R. (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69. <https://doi.org/10.1287/isre.13.1.50.96>
- Raitoharju, R. (2007). *Information Technology Acceptance in the Finnish Social and Healthcare Sector: Exploring the Effects of Cultural Factors*. Turku School of Economics.
- Scott, M., Delone, W., & Golden, W. (2015). Measuring eGovernment success: A public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(2), 1–22. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>

- Seddon, P. B., Kiew, M.-Y., & Patry, M. (1994). A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success. *ICIS 1994 Proceedings*, 99–110.
- Stolterman, E., & Fors, A. (2004). Information Technology and the Good Life. *International Federation for Information Processing Digital Library; Information Systems Research*;, 143. [https://doi.org/10.1007/1-4020-8095-6\\_45](https://doi.org/10.1007/1-4020-8095-6_45)
- Taiwo, A., & Downe, A. (2013). The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A meta-analytic review of empirical findings. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 49, 48–58.
- Tan, C.-W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. (2008). *Building Citizen Trust towards E-Government Services: Do High Quality Websites Matter?* 217–217. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2008.80>
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–131. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>
- Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2005). E-Government Developments on Delivering Public Services Among EU Cities. *Government Information Quarterly - GOVT INFORM QUART*, 22, 217–238. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.004>
- Tsai, W. H., Lee, P. L., Shen, Y. S., & Lin, H. L. (2012). A comprehensive study of the relationship between enterprise resource planning selection criteria and enterprise resource planning system success. *Information and Management*, 49(1), 36–46. <https://doi.org/10.1016/j.im.2011.09.007>
- Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 184–206. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.06.002>

- Urbach, Nils, & Müller, B. (2012). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Springer*, 28. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test\*. *Decision Sciences*, 27(3), 451–481. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Q.*, 27(3), 425–478.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157–162. <https://doi.org/10.1080/101967802320245929>
- West, D. M. (2002). *Global E-Government*, 2002.
- West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>
- Westerman, G., Calmédjane, C., Bonnet, D., Ferraris, P., & McAfee, A. (2011). *Digital Transformation: A Road-Map for Billion-Dollar Organizations*. Obtido de Capgemini Consulting and the MIT Center for Digital Business website: <https://www.bibsonomy.org/bibtex/5f43e56f7fa171650e4a6f946e611a18>
- Wright, S. (1934). The Method of Path Coefficients. *The Annals of Mathematical Statistics*, 5(3), 161–215. <https://doi.org/10.1214/aoms/1177732676>

Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring ERP success: The ultimate users' view.

*International Journal of Operations and Production Management*, 26(8), 882–

903. <https://doi.org/10.1108/01443570610678657>

Yoon, S. J. (2002). The antecedents and consequences of trust in online-purchase

decisions. *Journal of Interactive Marketing*, 16(2), 47–63.

<https://doi.org/10.1002/dir.10008>

## Anexos

### Anexo A - Questionário

Tabela 8 - Questionário

Variáveis latentes	ID	Questões
Qualidade Sistema	SYSQ1	O portal justica.gov.pt é fácil de navegar.
	SYSQ2	O portal justica.gov.pt permite-me encontrar facilmente a informação que procuro.
	SYSQ3	O portal justica.gov.pt está bem estruturado.
	SYSQ4	O portal justica.gov.pt é fácil de usar.
	SYSQ5	O portal justica.gov.pt oferece funcionalidades apropriadas.
Qualidade Informação	IQ1	A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é útil.
	IQ2	A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é compreensível.
	IQ3	A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é interessante.
	IQ4	A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é confiável.
	IQ5	A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é completa.
	IQ6	A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é atualizada.
Qualidade serviço	SQ1	Este site oferece serviços no horário prometido.
	SQ2	Este site oferece atendimento imediato aos cidadãos.
	SQ3	Este site é responsivo ao pedido do cidadão
	SQ4	Este site é projetado pensando nos melhores interesses do cidadão
	SQ5	Este site foi projetado para satisfazer as necessidades dos cidadãos
Uso	US1	Atualmente, considero-me um utilizador frequente do portal justica.gov.pt.
	NB1	Ao usar o portal justica.gov.pt site poupo dinheiro.

<b>Variáveis latentes</b>	<b>ID</b>	<b>Questões</b>
Benefícios líquidos	NB2	Ao usar o portal justica.gov.pt poupo tempo.
	NB3	Ao usar o portal justica.gov.pt obtenho uma resposta mais rápida a uma pergunta ou solicitação do que outros meios (por exemplo, interação off-line).
	NB4	Ao usar o portal justica.gov.pt consigo realizar as minhas tarefas mais rapidamente.
	NB5	Ao usar o portal justica.gov.pt evito ter que interagir diretamente com o funcionário do estado.
	NB6	É importante que eu possa aceder a este site a partir de vários locais diferentes. (por exemplo, casa, trabalho, biblioteca)
Confiança no portal justica.gov.pt	TEG1	Os serviços do portal justica.gov.pt são úteis.
	TEG2	Eu acredito que os serviços do portal justica.gov.pt são confiáveis.
	TEG3	Eu acredito que os serviços do portal justica.gov.pt não irão agir de maneira que me prejudique.
	TEG4	Eu confio nos serviços do portal justica.gov.pt
Confiança na internet	TT1	A Internet tem salvaguardas suficientes para me fazer sentir confortável usando-a.
	TT2	Sinto-me seguro de que as estruturas legais e tecnológicas me protegem adequadamente dos problemas da Internet.
	TT3	Eu sinto-me confiante de que a encriptação e outros avanços tecnológicos na Internet garantem eu esteja seguro.
Satisfação do utilizador	USS1	O portal justica.gov.pt é eficiente.
	USS2	O portal justica.gov.pt é eficaz.
	USS3	O portal justica.gov.pt satisfaz-me no seu todo.

## Anexo B - Questionário publicado

### 1. Acerca do questionário de uso do Portal da Justiça



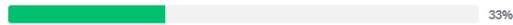
O presente questionário insere-se no âmbito de uma investigação académica e tem como objetivo estudar as opiniões dos utilizadores do Portal da Justiça.

A sua resposta irá dar um importante contributo à academia e permitirá compreender melhor os fatores que influenciam a o grau de satisfação e de uso do Portal da Justiça. Todos os dados recolhidos encontram-se ao abrigo de um escrupuloso critério de confidencialidade e anonimato. O questionário levará aproximadamente 10 minutos a ser respondido.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Proximo

### 2. Caracterização dos utilizadores (2/6)



#### \* 1. Género

Feminino  Masculino

#### \* 2. Idade em anos

Idade

#### \* 3. Nível de instrução e profissão

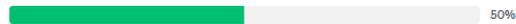
Escolha para cada caso uma resposta

Nível de instrução  Profissão

Outro (especifique)

Anterior Proximo

### 3. Perceções dos utilizadores (3/6)



Relativamente ao sistema que usou indique a sua opinião.

#### \* 4. Satisfação do utilizador do Portal da Justiça

	1	2	3	4	5	6	7
	Discordo						Concordo
	fortemente						fortemente
O portal justica.gov.pt é eficiente.	<input type="radio"/>						
O portal justica.gov.pt é eficaz.	<input type="radio"/>						
O portal justica.gov.pt satisfaz-me na sua globalidade	<input type="radio"/>						

Anterior Proximo

4. Qualidade e benefícios da informação (4/6)



\* 5. Qualidade da informação

	1	2	3	4	5	6	7
	Discordo fortemente						Concordo fortemente
A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é útil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é compreensível.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é interessante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é confiável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é completa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A informação disponibilizada no portal justica.gov.pt é actualizada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 6. Qualidade do sistema

	1	2	3	4	5	6	7
	Discordo fortemente						Concordo fortemente
O portal justica.gov.pt é fácil de navegar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O portal justica.gov.pt permite-me encontrar facilmente a informação que procuro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O portal justica.gov.pt está bem estruturado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O portal justica.gov.pt é fácil de usar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O portal justica.gov.pt oferece funcionalidades apropriadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 7. Qualidade do serviço

	1	2	3	4	5	6	7
	Discordo fortemente						Concordo fortemente
Este site oferece serviços no horário prometido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Este site oferece atendimento imediato aos cidadãos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Este site é responsivo ao pedido do cidadão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Este site é projetado pensando nos melhores interesses do cidadão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Este site foi projetado para satisfazer as necessidades dos cidadãos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 8. Benefícios individuais

	1	2	3	4	5	6	7
	Discordo fortemente						Concordo fortemente
Ao usar o portal justica.gov.pt poupo dinheiro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao usar o portal justica.gov.pt poupo tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao usar o portal justica.gov.pt obtenho uma resposta mais rápida a uma pergunta ou solicitação do que outros meios (por exemplo, interação off-line).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao usar o portal justica.gov.pt consigo realizar as minhas tarefas mais rapidamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao usar o portal justica.gov.pt evito ter que interagir diretamente com o funcionários do estado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É importante que eu possa aceder a este site a partir de vários locais diferentes. (por exemplo, casa, trabalho, biblioteca)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Uso do Portal da Justiça



\* 9. Frequência de uso

	1	2	3	4	5	6	7
	Discordo						Concordo
	fortemente						fortemente
Actualmente, considero-me um utilizador frequente do portal justica.gov.pt.	<input type="radio"/>						

\* 10. Frequência do uso

Correntemente uso o Portal da Justiça

- Nunca
- Menos de uma vez por semana
- Cerca de uma vez por semana
- Duas a três vezes por semana
- Quatro a seis vezes por semana
- Cerca de uma vez por dia
- Várias vezes ao dia

Anterior Proximo

6. Confiança do utilizador no uso do Portal da Justiça (6/6)



\* 11. Confiança no Portal da Justiça

	1	2	3	4	5	6	7
	Discordo						Concordo
	fortemente						fortemente
Os serviços do portal justica.gov.pt são úteis.	<input type="radio"/>						
Eu acredito que os serviços do portal justica.gov.pt são confiáveis.	<input type="radio"/>						
Eu acredito que os serviços do portal justica.gov.pt não irão agir de maneira que me prejudique.	<input type="radio"/>						
Eu confio nos serviços do portal justica.gov.pt	<input type="radio"/>						

\* 12. Confiança na Internet

\* 12. Confiança na Internet

	1	2	3	4	5	6	7
	Discordo fortemente						Concordo fortemente
A Internet tem salvaguardas suficientes para me fazer sentir confortável usando-a.	<input type="radio"/>						
Sinto-me seguro de que as estruturas legais e tecnológicas me protegem adequadamente dos problemas da Internet.	<input type="radio"/>						
Eu sinto-me confiante de que a encriptação e outros avanços tecnológicos na Internet garantem eu esteja seguro.	<input type="radio"/>						

13. Adicione algumas observações acerca da sua experiência com o Portal da Justiça (facultativo)

Anterior Concluído

Figura 14 - Questionário publicado;

Anexo C – Modelo de medida

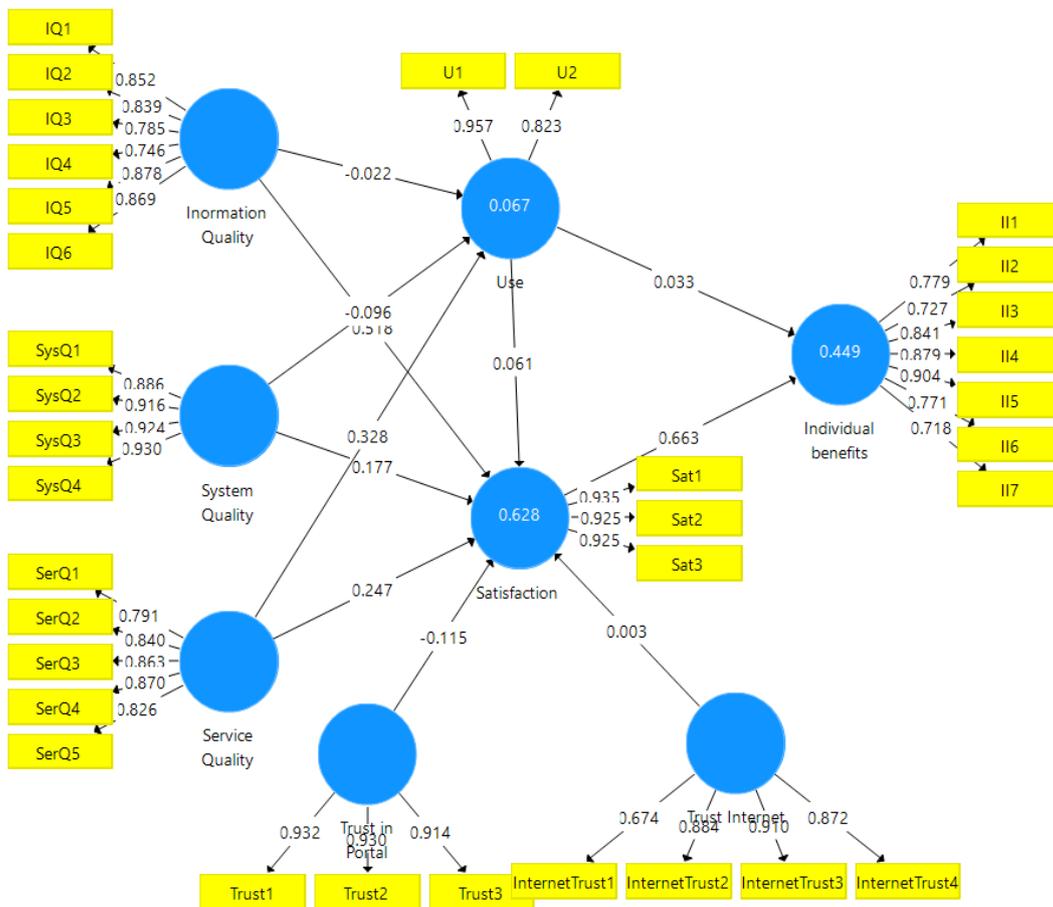


Figura 15 - Modelo de medida extraído de Smart PLS 2.0 M3

### Anexo D - Modelo estrutural

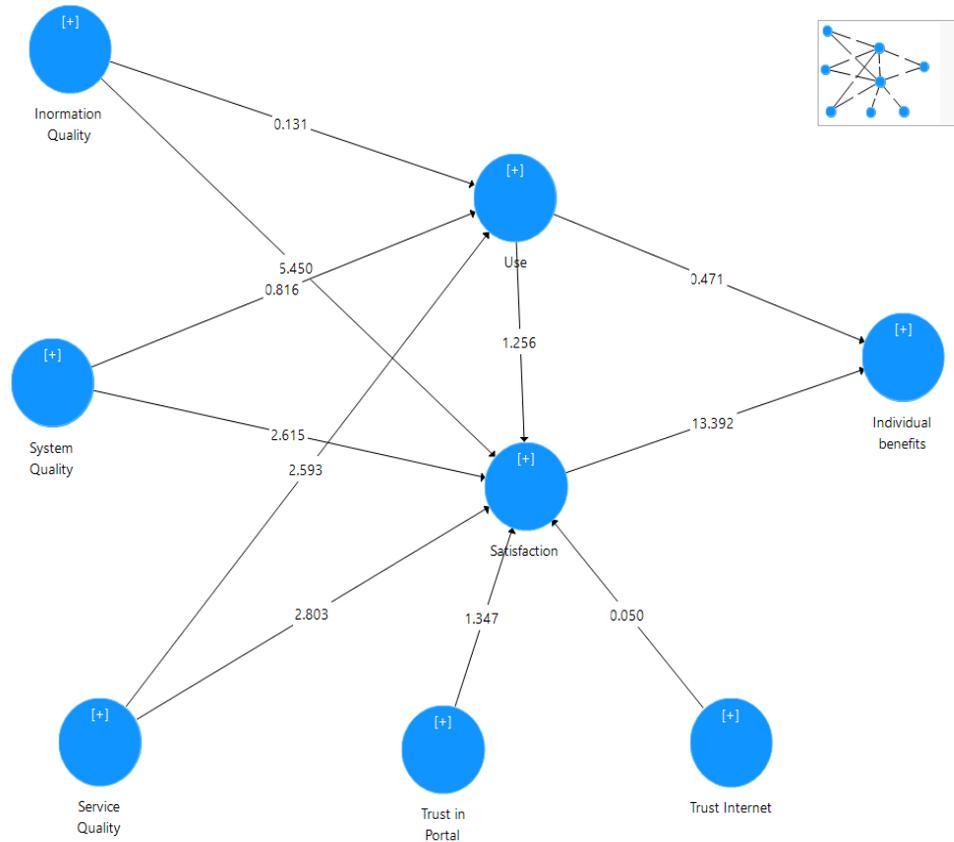


Figura 16 - Modelo estrutural extraído de Smart PLS 2.0 M3